

REGULACIONES REFERIDAS A LA GESTIÓN DE CONFLICTOS AL INTERIOR DE LA JM CAMPANARIO.

En la JM Campanario, reconocemos que los conflictos son una parte inherente de las relaciones humanas y pueden surgir en cualquier comunidad. Sin embargo, nuestra aspiración es mantener un entorno de respeto, colaboración y armonía que refleje nuestros valores y el espíritu del Evangelio. La gestión adecuada de conflictos es esencial para asegurar que las interacciones entre los miembros sean saludables y constructivas.

1. Problemas vs. conflictos

En el ámbito de las relaciones interpersonales, es común confundir problemas con conflictos. En la JM Campanario, es fundamental distinguir entre ambos, ya que cada uno requiere enfoques distintos para su manejo y resolución. Mientras que los problemas buscan soluciones específicas, los conflictos son fenómenos más complejos que involucran emociones, percepciones y relaciones interpersonales, y que requieren un enfoque más profundo y comprensivo.

a) Problemas

Definición

- Un problema es una situación o cuestión que necesita ser resuelta para alcanzar un objetivo o superar una dificultad.

Características

- Los problemas son generalmente específicos, objetivos y racionales. La búsqueda de soluciones implica un proceso lógico y estructurado, como identificar el problema, generar alternativas, evaluar opciones y seleccionar la mejor solución.

b) Conflictos

Definición

- Un conflicto es una interacción entre personas o grupos en la que hay una percepción de intereses opuestos o incompatibles.

Características

- Los conflictos son subjetivos y emocionales. Involucran percepciones, sentimientos, valores y relaciones. A diferencia de los problemas, los conflictos no se resuelven simplemente encontrando una solución técnica; requieren abordar las necesidades emocionales y las dinámicas interpersonales.

2. Tipos de conflictos en la JM Campanario

En la JM Campanario los conflictos pueden manifestarse de diversas maneras y en diferentes niveles de interacción. A continuación, se describen los principales tipos de conflictos que podrían presentarse en nuestra comunidad:

- **Conflictos intrapersonales:** Son conflictos que ocurren dentro de una misma persona, generalmente relacionados con dilemas internos, decisiones difíciles o sentimientos contradictorios.
- **Conflictos interpersonales:** Son conflictos que ocurren entre dos o más personas, a menudo debido a malentendidos, diferencias de opinión o sentimientos de ofensa.
- **Conflictos intragrupal:** Son conflictos que se dan dentro de un mismo grupo, afectando la dinámica y la cohesión del grupo.
- **Conflictos intergrupales:** Son conflictos que surgen entre diferentes grupos dentro de la JM Campanario.
- **Conflictos organizacionales:** Son conflictos relacionados con las estructuras, políticas o normas de la organización.
- **Conflictos transversales:** Son conflictos que atraviesan diferentes niveles o áreas de la organización, afectando a varios grupos o individuos de manera transversal.

3. Proceso de manejo de conflictos

Los siguientes pasos buscan asegurar poder abordar los conflictos surgidos al interior de la JM Campanario de manera constructiva y de fomentar un ambiente de respeto y colaboración entre sus miembros.

a) Identificación del conflicto

- Informar al asesor, coordinadora general, ayudante o adulto acompañante correspondiente sobre la situación para una intervención adecuada.
- Reconocer y definir el conflicto en términos de las percepciones y sentimientos de las partes involucradas.

b) Escucha activa y empatía

- Fomentar un espacio donde cada parte pueda expresar sus emociones y perspectivas sin ser juzgada.
- Los asesores y mediadores deben escuchar atentamente para comprender las preocupaciones de cada parte.

c) Búsqueda de soluciones conjuntas

- Trabajar colaborativamente para generar soluciones que satisfagan las necesidades y preocupaciones de todas las partes.
- Facilitar la comunicación y el diálogo constructivo para alcanzar un acuerdo mutuo.

d) Implementación y seguimiento

- Acordar acciones concretas y hacer un seguimiento para procurar que el conflicto se resuelva de manera sostenible.
- Monitorear el cumplimiento de los acuerdos y realizar ajustes si es necesario.

e) En caso de desacuerdo persistente

- Si el conflicto no encuentra acuerdo, se deberá buscar la intervención de un asesor de mayor jerarquía o un mediador externo.
- Mantener una actitud de respeto y disposición al diálogo continuo.

- En casos extremos, se podrán implementar medidas temporales para prevenir que el conflicto escale mientras se busca una solución más permanente.

4. Protocolo de acción en caso de conflictos con violencia física y/o verbal

En la JM Campanario, mantenemos un compromiso firme con la promoción de un ambiente seguro y respetuoso para todos nuestros miembros. La violencia física y verbal no solo socava este ambiente, sino que también es inaceptable bajo cualquier circunstancia. Este protocolo de acción detalla los pasos a seguir en caso de conflictos que escalen a violencia física y/o verbal, asegurando una respuesta adecuada y efectiva para resolver la situación y prevenir futuras ocurrencias. Este protocolo se aplica a todas las ramas de la JM Campanario e incluye procedimientos específicos para menores de edad.

a) Intervención inmediata

Seguridad primaria

- En cualquier caso de violencia física, la prioridad inmediata es procurar la seguridad de todas las personas involucradas. Separar a las partes conflictivas y proporcionar primeros auxilios si es necesario.

Calmar la situación

- Intentar calmar la situación a través de la intervención verbal, pidiendo a las partes involucradas que cesen cualquier comportamiento agresivo.

b) Notificación a las autoridades correspondientes

Asesor de rama y padres de familia

- Informar de inmediato al asesor de rama correspondiente sobre el incidente. El asesor es responsable de tomar el control de la situación y seguir los pasos del protocolo.
- En caso de tratarse de menores de edad, la responsabilidad es en conjunto con la Coordinadora General, quien deberá informar de inmediato a los padres o apoderados de los menores involucrados.

Escalación

- Si el asesor de la rama correspondiente no está disponible o la situación lo requiere, contactar al otro asesor, a la Coordinadora General, ayudantes de la JM Campanario o a la administración del Santuario de Schoenstatt.

c) Documentación del incidente

Registro detallado

- Documentar el incidente con detalle, incluyendo la hora, el lugar, las personas involucradas, una descripción de los hechos y cualquier testimonio disponible.

Evidencias

- Recopilar cualquier evidencia disponible, como fotos de lesiones o daños, grabaciones de video (si existen) y cualquier otro material relevante.

d) Evaluación y medidas inmediatas

Evaluación inicial

- El asesor de rama o la persona a cargo debe realizar una evaluación inicial de la gravedad del incidente.

Entrevistas separadas

- Realizar entrevistas separadas con las partes involucradas para entender completamente el contexto y las causas del conflicto.

Medidas disciplinarias temporales

- Implementar medidas disciplinarias temporales si es necesario, como la separación temporal de las partes involucradas de las actividades de la JM Campanario.

En caso de menores de edad

- En el caso de menores de edad, estas medidas deben ser comunicadas y acordadas con los padres o apoderados a través de la Coordinadora General.

e) Escucha activa y recogida de testimonios

Recopilación de testimonios

- Recoger testimonios de cualquier testigo presente durante el incidente.

f) Proceso de mediación y resolución

Sesión de mediación

- Facilitar una sesión de mediación con un mediador neutral, preferentemente un asesor experimentado, para ayudar a las partes a expresar sus emociones y buscar una solución colaborativa.

Acuerdos mutuos

- Trabajar para alcanzar acuerdos que sean aceptables para ambas partes, procurando que se aborden las causas subyacentes del conflicto.

Participación de padres o apoderados

- En el caso de menores de edad, los padres o apoderados podrán participar en las sesiones de mediación para asegurar su comprensión y apoyo en el proceso de resolución.

g) Implementación y seguimiento

Acciones correctivas

- Implementar las acciones correctivas acordadas y asegurar que las partes involucradas las sigan.

Seguimiento regular

- Realizar un seguimiento regular para monitorear el cumplimiento de los acuerdos y la evolución de la relación entre las partes.

h) Consecuencias por reincidencia

Política de tolerancia cero

- Reafirmar la política de tolerancia cero hacia la violencia física y verbal, explicando las consecuencias en caso de reincidencia.

Medidas disciplinarias

- Aplicar medidas disciplinarias más severas si se produce una reincidencia, que pueden incluir la suspensión o la expulsión de las actividades de la JM Campanario.

En caso de menores de edad

- En el caso de menores, las medidas disciplinarias deben ser discutidas y acordadas con los padres o apoderados.

i) Apoyo y rehabilitación

Apoyo espiritual

- Ofrecer apoyo a las partes involucradas si es necesario, a través de acompañamiento espiritual.

Rehabilitación y reintegración

- Trabajar en la rehabilitación y reintegración de las partes afectadas para promover la sanación y restauración de las relaciones dentro de la comunidad.

j) Informe y revisión

Informe final

- Elaborar un informe final detallando el incidente, las acciones tomadas y los resultados obtenidos.

Revisión del protocolo

- Revisar y actualizar el protocolo según sea necesario, basándose en las lecciones aprendidas del incidente para mejorar la respuesta a futuros conflictos.